

THE CREATIVE ENERGY
OF THE FUTURE





RQS ANUAL 2020 - AUDAX SUCURSAL

Resumo



- 1** 1. Quem somos:
- 2** 2. Relatório da qualidade de serviço:
- 3** 3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:
 - 3.1 Atendimento Telefónico
 - 3.2 Pedidos de Informação por Escrito
 - 3.3 Reclamações
 - 3.4 Visitas Combinadas
 - 3.5 Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente
 - 3.6 Clientes Prioritários
 - 3.7 Compensações

INSPIRED BY NATURE

1. Quem somos:



Audax Renovables S.A – Sucursal em Portugal, integra um grupo energético independente que integra as atividades de geração e comercialização de energia de origem 100% renovável. É uma empresa em pleno crescimento com forte presença internacional.

Produzimos energia e fornecemos 100% de energia origem renovável e gás em todo o território de Portugal Peninsular. Comercializamos energia elétrica 100% de origem renovável e gás natural. O nosso objetivo é fornecer energia a preços muito competitivos, com produtos adaptáveis às necessidades dos nossos clientes (empresas e particulares), oferecendo um Apoio ao Cliente de qualidade.

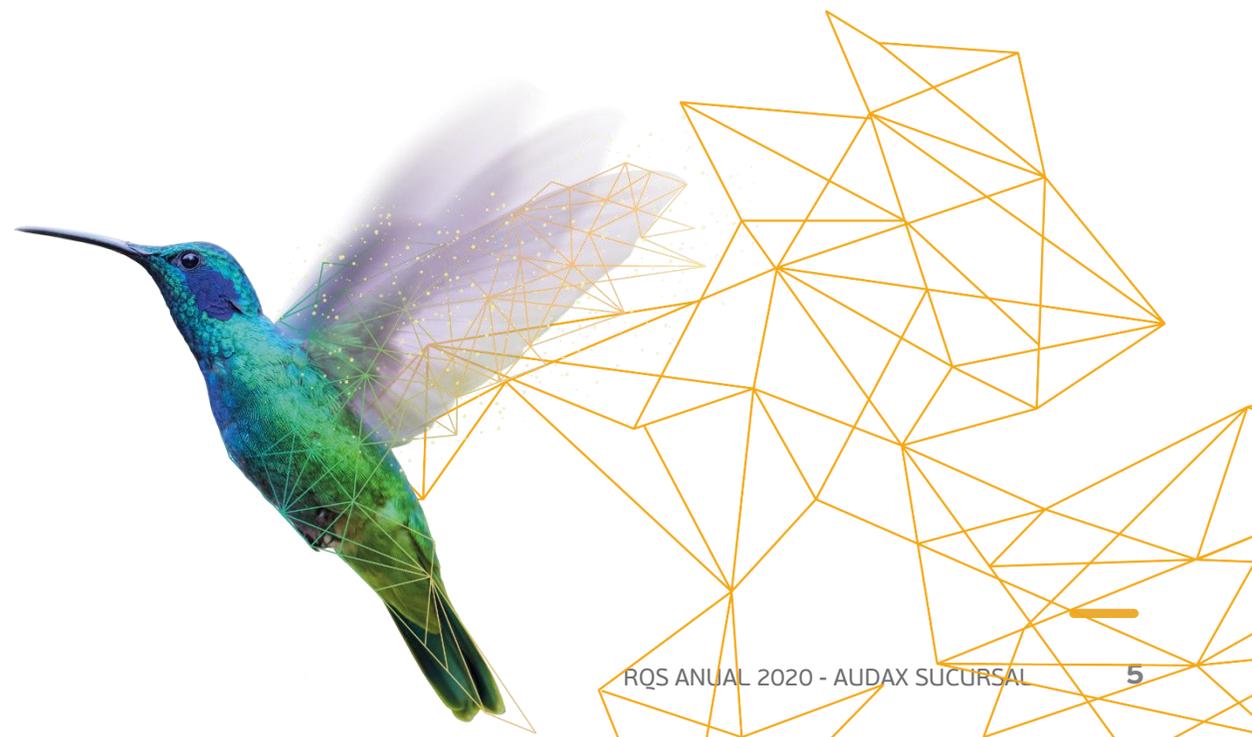
Audax Audax Renovables S.A – Sucursal em Portugal foi desenvolvida sob uma clara orientação destinada aos seus clientes e às necessidades destes. O nosso compromisso é oferecer um tratamento próximo, assessoria personalizada e preços muito competitivos. Não é por acaso que somos uma das empresas de eletricidade mais competitivas do mercado europeu, proporcionando as máximas garantias, trabalhando com clareza e transparência, criando assim uma relação a longo-prazo com os nossos clientes.

O futuro da energia está nas mãos de todos. Esta premissa faz parte da nossa missão e visão corporativas, já que apostamos na energia verde, ou seja, em políticas de responsabilidade social que cuidem das pessoas e do ambiente.



2. Relatório da qualidade de serviço:

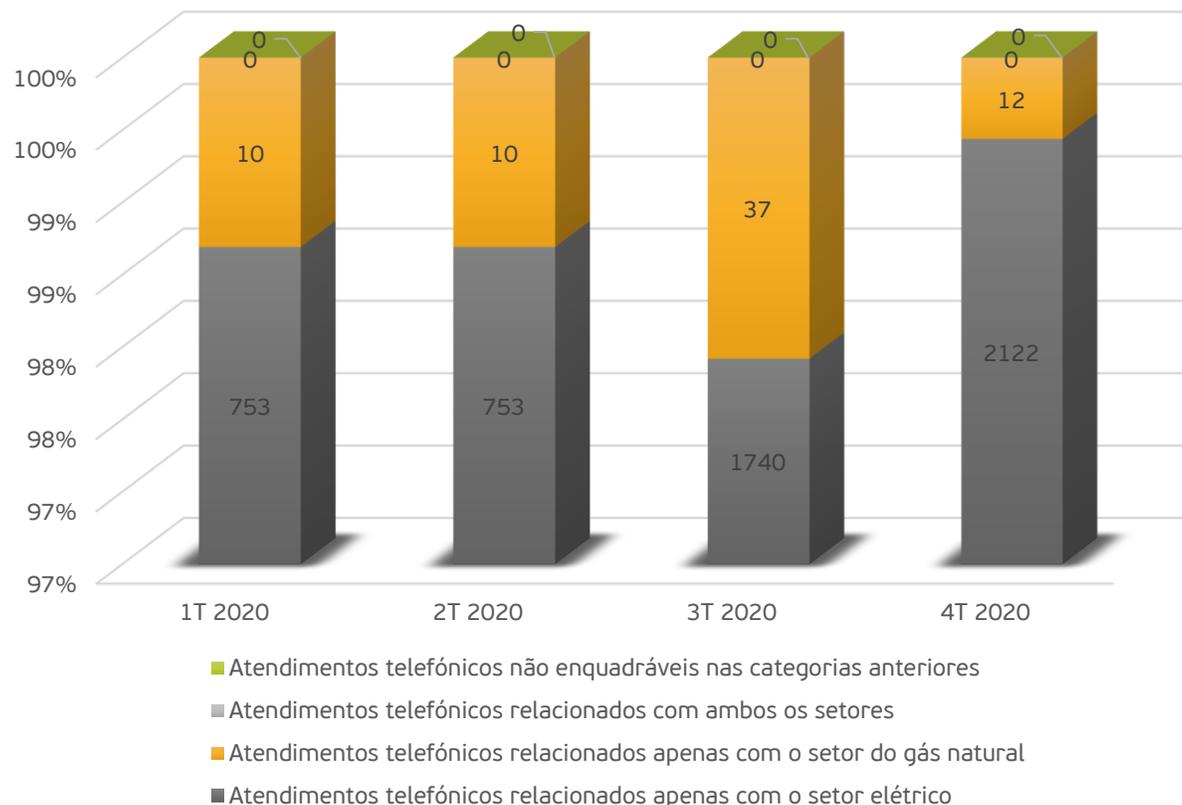
O RQS tem por objeto estabelecer os padrões de qualidade de serviço de natureza técnica e comercial a que devem obedecer os serviços prestados pelas comercializadoras, por forma a garantir um nível mínimo de qualidade de serviço prestado. O RQS aplica-se aos clientes, aos comercializadores e aos operadores das infraestruturas do setor (operadores das redes de distribuição, operador da rede de transporte, operadores de armazenamento subterrâneo e operadores de terminal de receção, armazenamento e regaseificação de GNL).



3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.1. Atendimento Telefónico

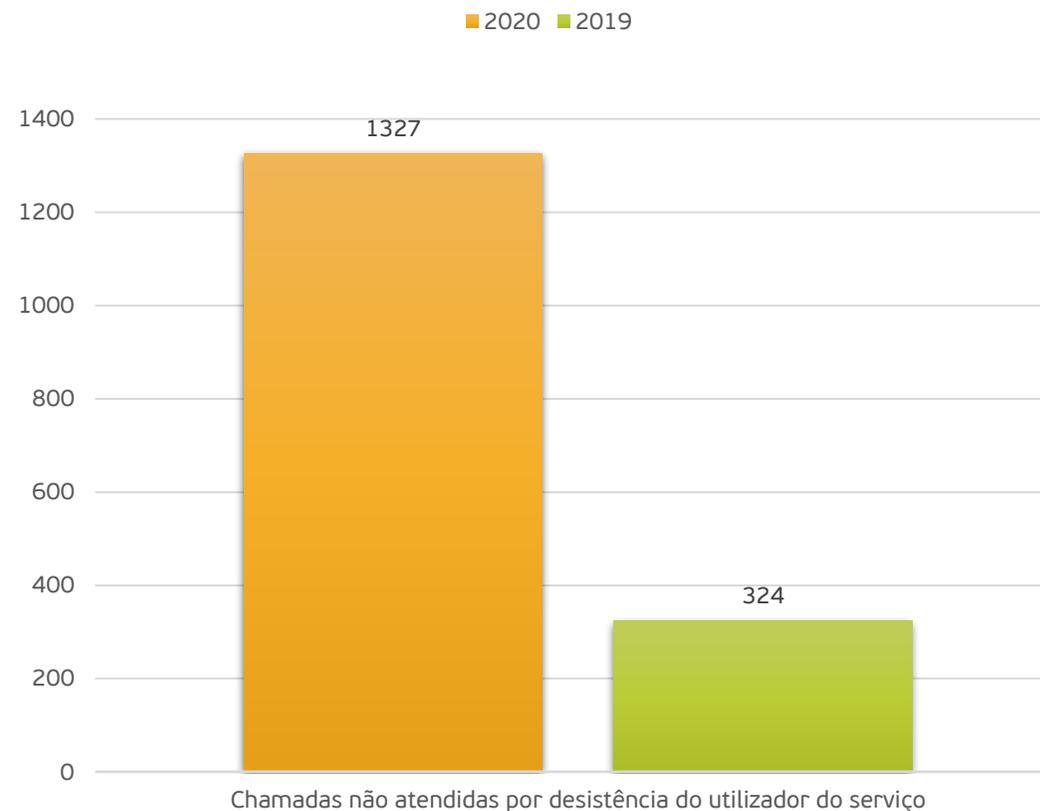
A Audax apenas disponibiliza o atendimento aos seus clientes por telefone. Conforme o gráfico a Audax Renovables SA – Sucursal em Portugal recebeu um total de 5368 chamadas no ano civil de 2020, representando um aumento cerca de 59% face ao ano 2019, estando relacionado sobretudo com o aumento da nossa carteira de clientes:



3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.1. Atendimento Telefónico

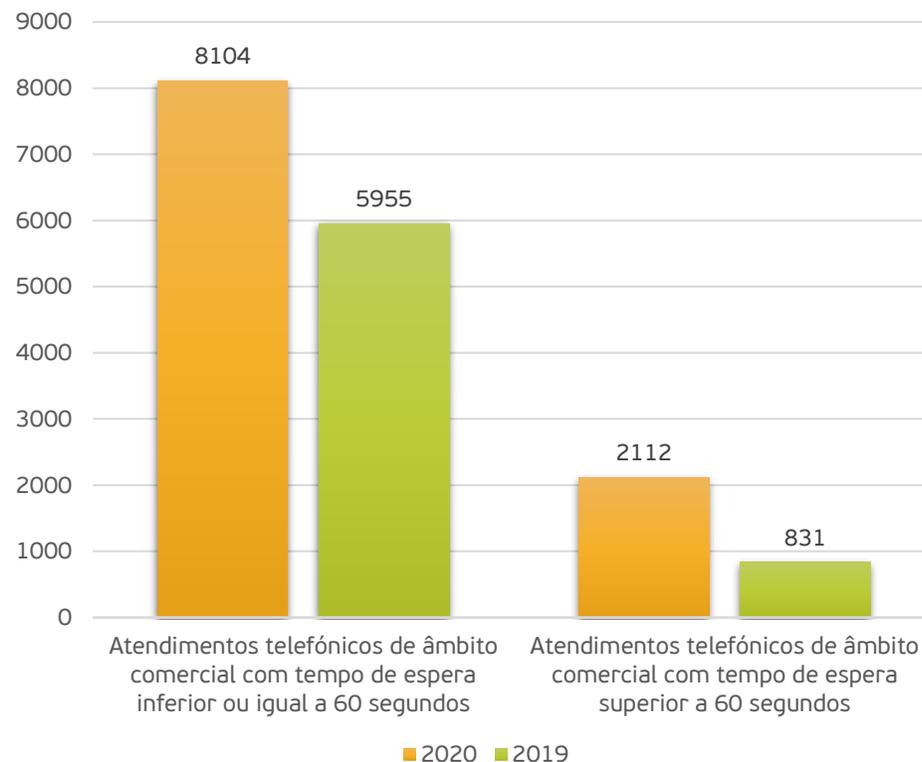
No que diz respeito as chamadas não atendidas, verificamos que no ano civil de 2020, foram cerca de 1327 chamadas, o que equivale a um aumento de 76% face ao ano civil de 2019. Este aumento poderá estar relacionado com o aumento de clientes versus recursos humanos e informáticos no nosso atendimento.



3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.1. Atendimento Telefónico

Relativamente aos “tempos de espera superiores a 60 segundos”, verificamos que houve um aumento significativo no ano civil de 2020, face ao ano de 2019, cerca de 61%.



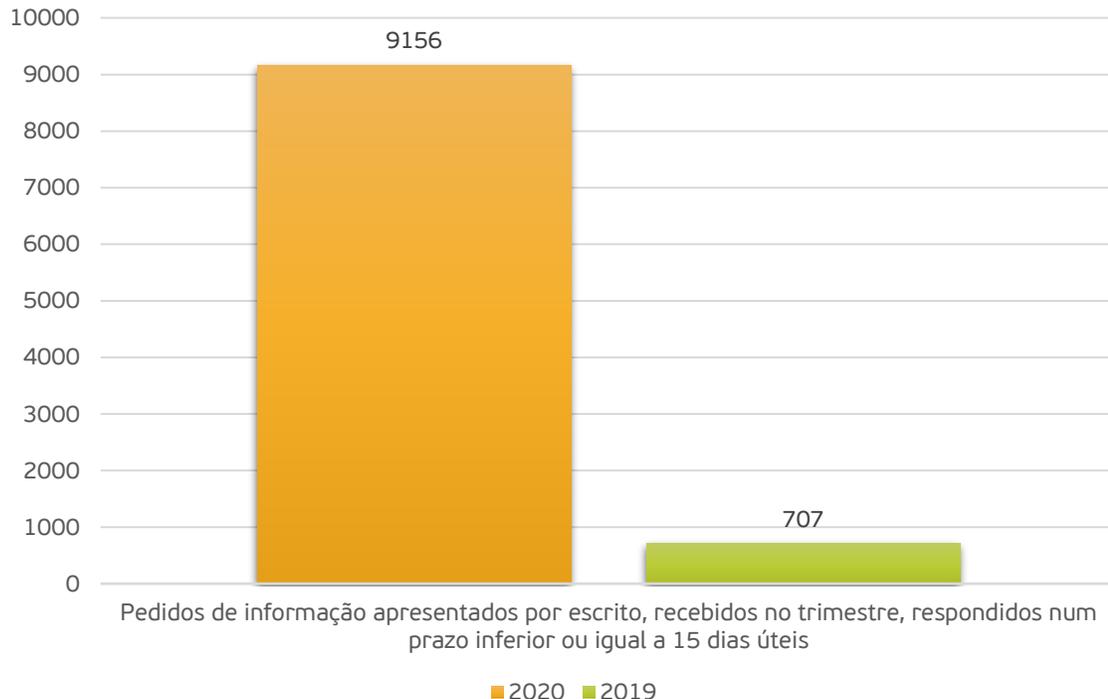
Este aumento, está mais uma vez relacionado com o aumento da nossa carteira versus equipa de atendimento e sistemas informáticos.



3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.2. Pedidos de Informação por Escrito

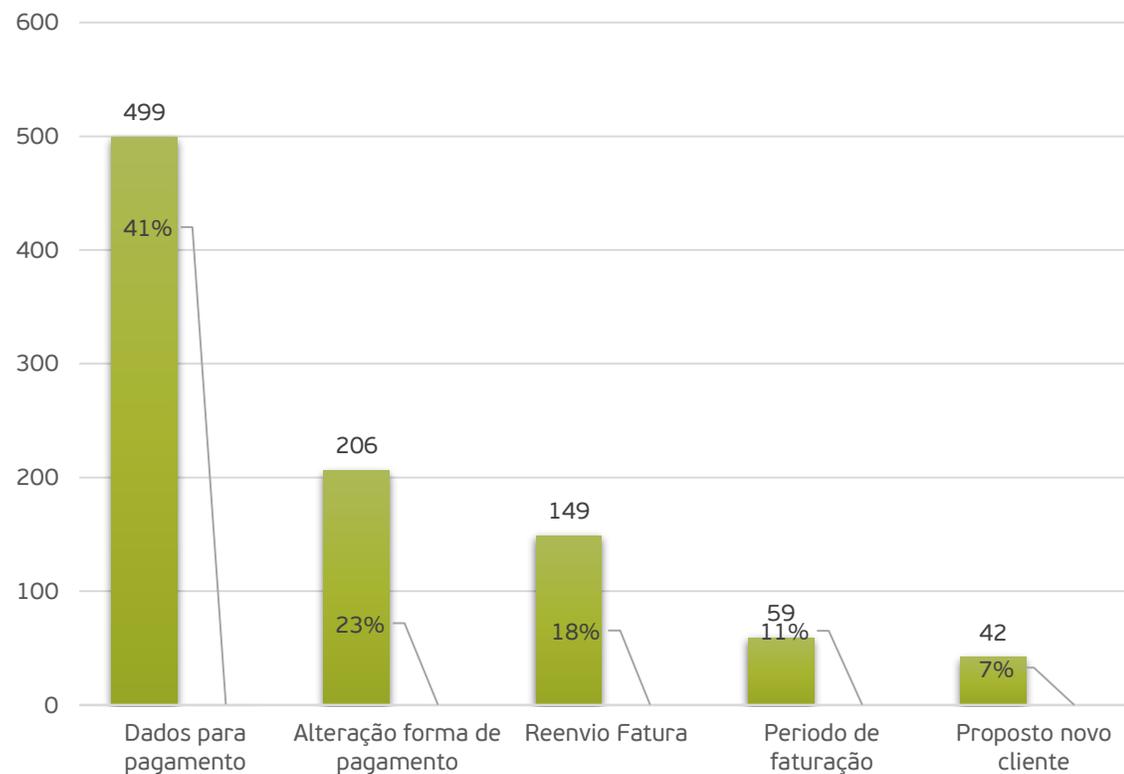
- De acordo com o gráfico, podemos verificar que no ano civil de 2020, houve um aumento de 93% face ao ano 2019, referente a prazo de resposta igual ou inferior a 15 dias úteis.



3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.2. Pedidos de Informação por Escrito

- No gráfico, podemos consultar os temas para os quais os clientes efetuaram mais os seus pedidos de informação em 2020, com a respetiva percentagem:

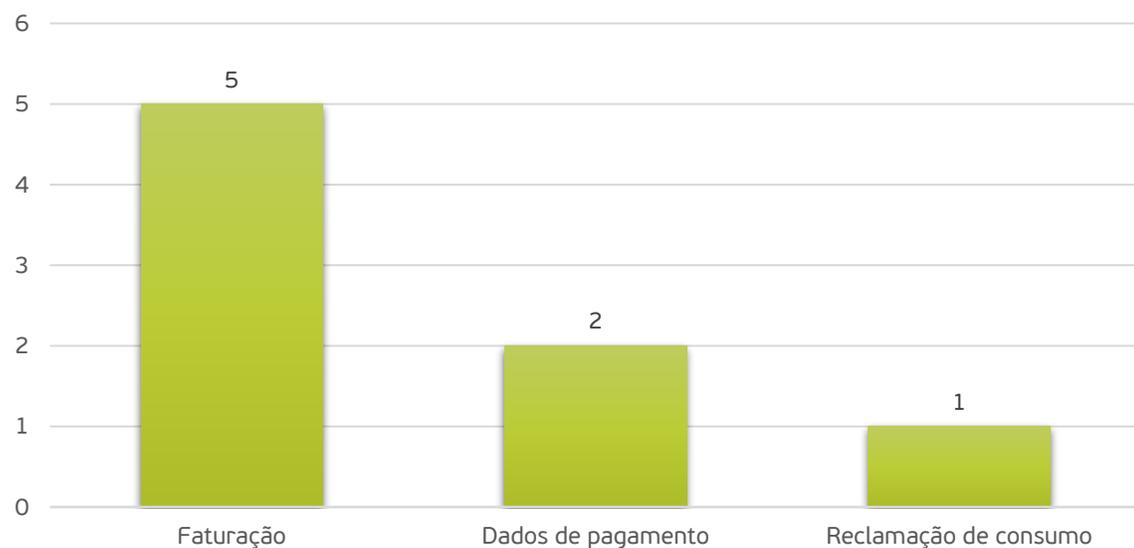




3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.3. Reclamações

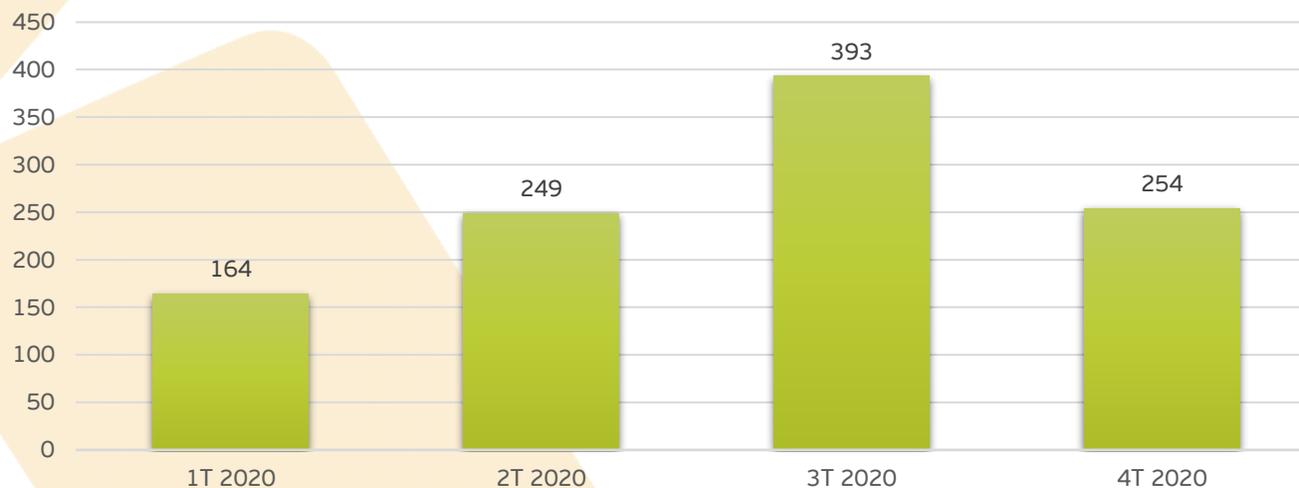
- No ano de 2020, a Audax Renewables S.A – Sucursal em Portugal registou o top 3 dos temas de reclamações apresentados pelos nossos clientes:



3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.4. Visitas Combinadas

- Referente ao ano de 2020, foram agendadas 1060 visitas combinadas com o cliente, conforme gráfico abaixo, desagregados por trimestre:

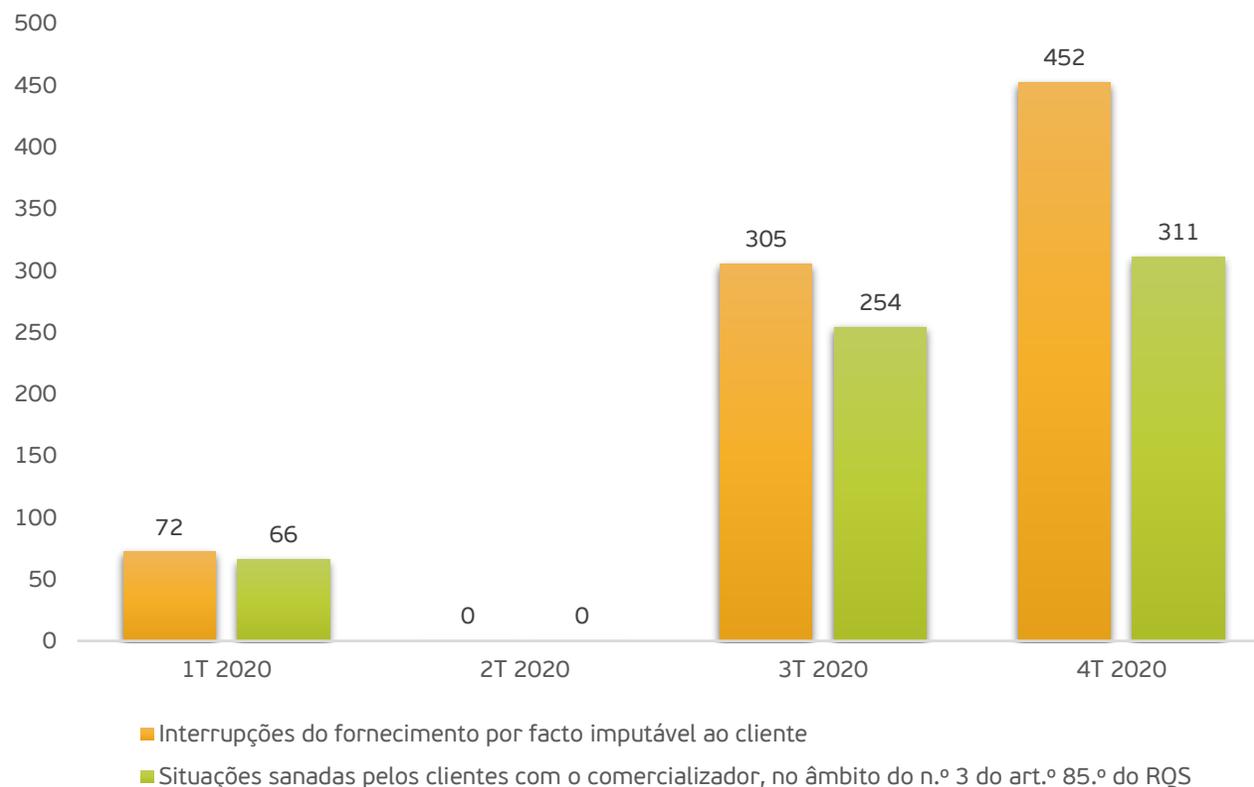


3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.5. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

3.6.1 – Interrupções:

- De acordo com o RQS, este indicador é relativo às interrupções efetuadas por facto imputável ao cliente e ao restabelecimento do fornecimento dentro dos prazos regulamentares. No decorrer do ano de 2020, ocorreram 829 interrupções de fornecimento por facto imputável ao cliente, das quais 631 foram sanadas pelos clientes.



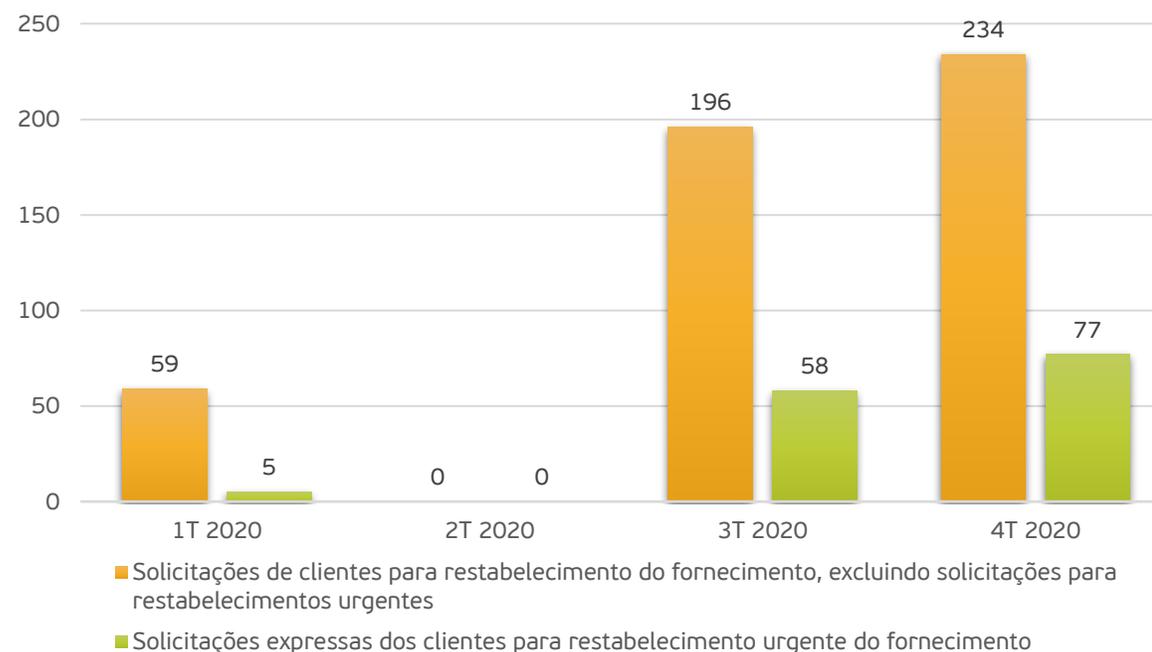


3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.5. Restabelecimento do fornecimento após interrupção por facto imputável ao cliente

3.6.2 – Restabelecimentos

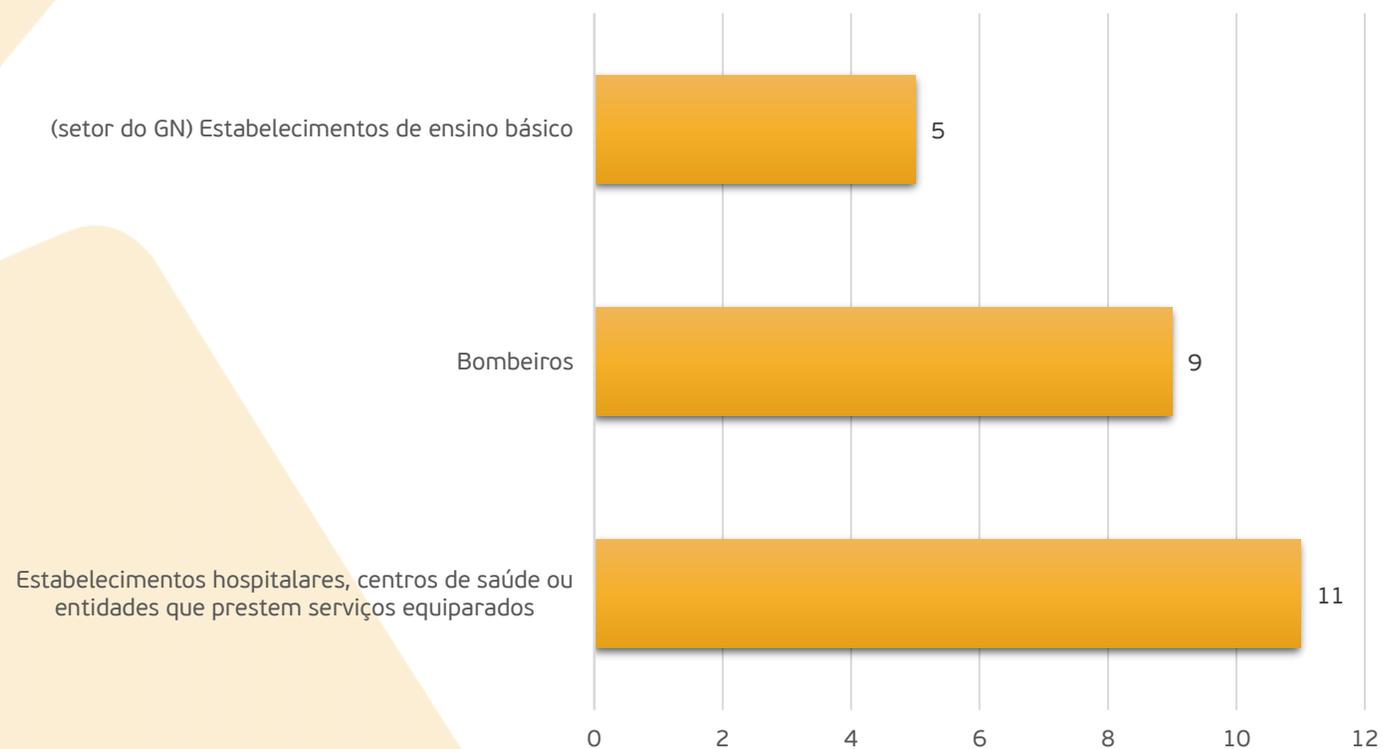
Identificamos também 629 solicitações de clientes para restabelecimento do fornecimento, desagregados por pedidos urgentes ou não, bem como por trimestre:



3. Avaliação dos indicadores gerais RQS:

3.6. Clientes Prioritários

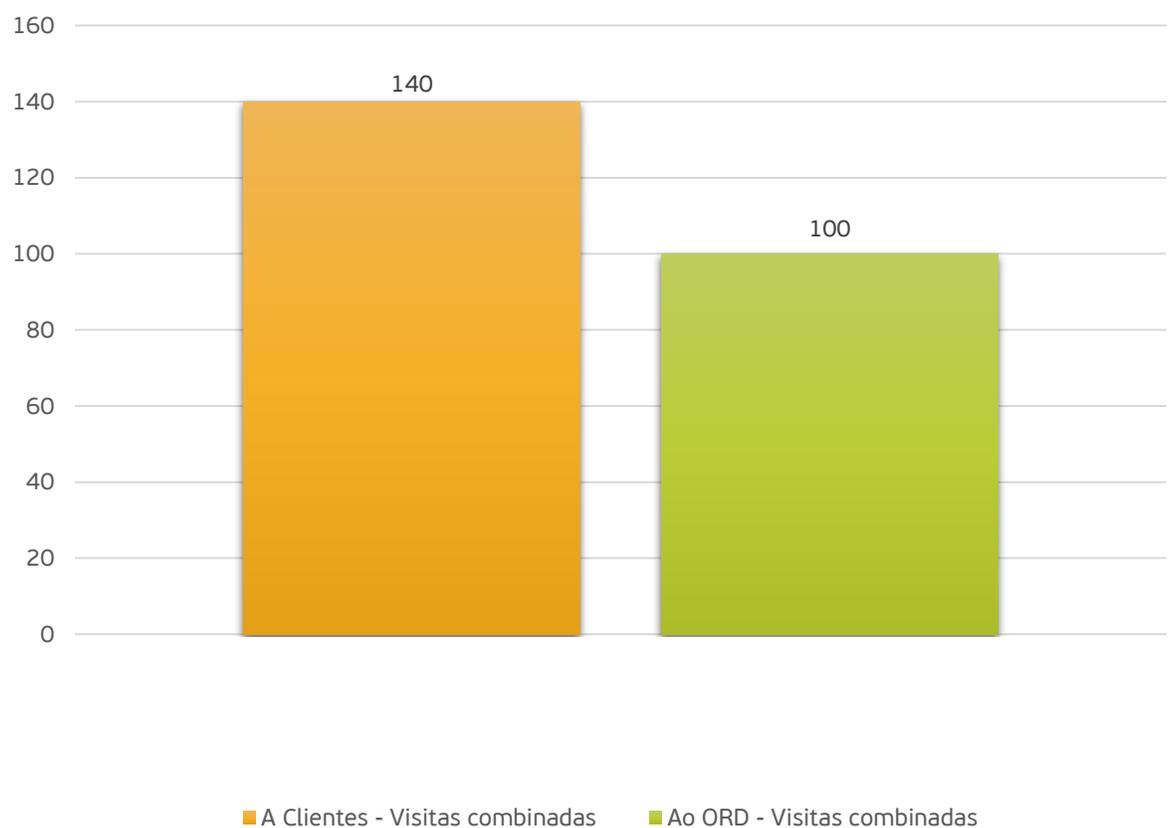
- Também a 31 de dezembro de 2020, a Audax identificou 25 clientes como clientes prioritários, de acordo com a tipologia abaixo indicada no gráfico:





3. Avaliação dos indicadores gerais RQS: 3.7. Compensações

- No ano de 2020, registamos um total de 7 compensações com o valor de 140€ pagas a clientes, e 5 compensações no valor de 100€ recebidas de clientes, de acordo com a ilustração ao lado:





—
audax
renewables